

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sebagaimana yang telah disepakati dalam resolusi WHA (World Health Assembly) ke 58 bahwa setiap negara harus mengadakan dan mengembangkan *Universal Health Coverage (UHC)* kepada seluruh warganya. Oleh karena hal tersebut, pemerintah Indonesia bertanggung jawab atas jaminan kesehatan masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Peserta BPJS terdiri dari peserta PBI dan non PBI. Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) merupakan warga dengan kategori fakir miskin, tidak mampu, dan cacat total tetap yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah (Depkes, 2013). Sedangkan peserta non PBI adalah warga yang iuran bulannya dibayarkan sendiri oleh peserta yang bersangkutan (Depkes, 2013).

Dalam perbaikan fasilitas pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan adanya survei kepuasan pasien (Supartiningsih, 2017). Kepuasan pasien merupakan salah satu standar ukuran yang telah ditetapkan untuk mengukur berhasil atau tidaknya pelayanan kesehatan (Singh & Kaur, 2013). Pada penelitian ini digunakan indikator terbaru yang telah ditetapkan oleh menteri pendayagunaan aparatur negara untuk mengukur tingkat kepuasan yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

## Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam Lorin P, Gheorghe, & Petrescu (2013) dijelaskan bahwa SERVQUAL menjadi salah satu alat untuk mengukur mutu pelayanan yang paling banyak digunakan, divalidasi, dan diterima oleh masyarakat. Alat kuesioner SERVQUAL sudah banyak diterapkan untuk mengukur pelayanan penyedia jasa, termasuk pelayanan kesehatan di rumah sakit di seluruh dunia (Li, et al., 2015). Oleh karena hal tersebut, peneliti menggunakan indikator SERVQUAL untuk menentukan kualitas mutu pelayanan kesehatan.

Poliklinik Bhayangkara Polres Kediri merupakan salah satu poliklinik penyedia pelayanan kesehatan dasar milik POLRI yang menerima pasien BPJS Non PBI dan PBI. Jumlah peserta non PBI di poliklinik tersebut paling banyak dikarenakan anggota POLRI termasuk bagian dari PPU (Pekerja Penerima Upah) yang dikategorikan BPJS sebagai Non PBI yang diwajibkan membayar iuran per bulan tanpa bantuan dana dari pemerintah. Aspek finansial sangat diperhatikan dalam menilai aspek kepuasan suatu pelayanan. Oleh karena itu, biaya atau tarif pelayanan BPJS Kesehatan yang dibayarkan juga menjadi salah satu aspek terpenting.

Berdasarkan indeks kepuasan peserta BPJS di Indonesia menyatakan bahwa pada tahun 2014 indeks kepuasan mencapai 81%. Namun pada tahun 2015, indeks kepuasan peserta BPJS di Indonesia sebanyak 78,90%. Terlihat bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS

mengalami penurunan sebanyak 2,1%. Sedangkan pada tahun 2016 mengalami penurunan lagi menjadi 78,60% dan pada tahun 2017 menjadi 79,50%. Padahal pemerintah menetapkan bahwa target indeks kepuasan BPJS adalah 85%.

Laporan tahunan kesehatan Poliklinik Bhayangkara Polres Kediri menyatakan bahwa rata – rata kunjungan peserta non PBI BPJS Kesehatan tahun 2016 yaitu 12,39% per bulan (123 per mil). Namun pada tahun 2017 rata – rata kunjungan peserta non PBI BPJS Kesehatan mengalami penurunan menjadi 10,22% per bulan (102 per mil). Padahal target pemenuhan angka kontak FKTP paling sedikit 150 per mil setiap bulan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis ingin meneliti lebih lanjut tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta Non PBI BPJS kesehatan di Poliklinik Bhayangkara Polres Kediri.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta Non PBI BPJS kesehatan di Poliklinik Bhayangkara Polres Kediri ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimanakah hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pada peserta non PBI BPJS kesehatan di Poliklinik Bhayangkara Polres Kediri.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan kesehatan pada peserta non PBI BPJS kesehatan di Poliklinik Bhayangkara Polres Kediri
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta Non PBI BPJS Kesehatan di Poliklinik Bhayangkara Polres Kediri

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Klinisi

1. Untuk menambah pengetahuan tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pada peserta non PBI BPJS kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat dasar.
2. Dapat menjadi evaluasi yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang baik, akurat, dan tanggap sehingga dapat terjalin kerjasama yang saling memuaskan antara pasien dan tenaga kerja kesehatan.

### 1.4.2 Bagi Institusi

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan positif dalam membangun mutu pelayanan kesehatan yang baik guna terciptanya kepuasan pasien.

### 1.4.3 Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat mengenai BPJS Kesehatan dan tingkat kepuasan pengguna non PBI BPJS Kesehatan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.